



UNIVERSITÉ
DE LORRAINE

CAMPUS LETTRES ET SCIENCES HUMAINES

*Licence 2 Information-Communication
Domaine Sciences Humaines et Sociales*

UE403 EC1 Technique d'enquête.
Pour le professeur :
Stephan Gael

Dossier réalisé par :
Faidi Ihssane, Berkat Anissa, Fofana Aissetou

Année universitaire : 2024-2025

(Semestre : S4, promo. L2.IC)

QUESTIONNAIRE

talon sociologique :

1. Quel est votre sexe ?

- ☐ femme
- ☐ homme
- ☐ non binaire

2. Quel est votre tranche d'âge:

- ☐ moins de 18
- ☐ 18-30
- ☐ 30-50
- ☐ 50-70
- ☐ 70 et plus

3. D'où venez-vous ?

- ☐ Nancy et alentours
- ☐ Grand Est
- ☐ Autre : _____

4. Quel est votre niveau d'études le plus élevé atteint ?

- ☐ Aucun diplôme
- ☐ Brevet / BEPC
- ☐ CAP / BEP
- ☐ Bac ou équivalent
- ☐ Bac +2 (BTS, DUT...)
- ☐ Bac +3/4 (Licence, Bachelor...)
- ☐ Bac +5 ou plus (Master, Doctorat...)

5. Quelle est votre situation professionnelle actuelle ?

- ☐ Salarié(e) en contrat permanent (CDI)
- ☐ Salarié(e) en contrat temporaire (CDD, intérim)
- ☐ Travailleur indépendant
- ☐ En recherche d'emploi
- ☐ Étudiant(e)
- ☐ Retraité(e)
- ☐ Autre (veuillez préciser)

6. Quel est votre domaine d'activité (si vous travaillez) ?

- ☐ Éducation / culture
- ☐ Santé / social
- ☐ Commerce / services
- ☐ Industrie / bâtiment

- ☐ Administration publique
- ☐ Autre : _____

7. Quel type d'activités de loisirs pratiquez-vous le plus souvent ?

- ☐ Activités culturelles (cinéma, musée, lecture...)
- ☐ Activités sportives
- ☐ Activités numériques (jeux vidéo, réseaux sociaux...)
- ☐ Sorties entre amis / en famille
- ☐ Autre : _____

Reste du questionnaire :

8. À quelle fréquence vous rendez-vous dans cette salle ?

- ☐ Plusieurs fois par semaine
- ☐ Environ une fois par semaine
- ☐ Environ 2 à 3 fois par mois
- ☐ Environ une fois par mois
- ☐ Plus rarement

9. Combien de fois êtes-vous allé(e) cette année?

- ☐ Jamais
- ☐ 1 à 5
- ☐ 5 à 10
- ☐ Plus de 10

10. Pour quelle(s) raison(s) fréquentez-vous principalement cette salle ? (Plusieurs réponses possibles)

- ☐ Recherche personnelle
- ☐ Travail scolaire ou universitaire
- ☐ Activité professionnelle
- ☐ Curiosité / loisir
- ☐ Accompagnement d'un proche

11. Avec qui vous y rendez-vous le plus souvent ?

- ☐ Seul(e)
- ☐ En famille
- ☐ Avec des amis
- ☐ Avec un groupe scolaire / associatif

12. Saviez-vous qu'il est possible de consulter des archives INA ou CNC dans cette salle ?

- ☐ Oui

☐ Non

13. Avez-vous déjà consulté des contenus numériques patrimoniaux (archives vidéo, cinéma, audio...) lors de votre visite ?

☐ Oui

☐ Non

14. Si oui, lesquels de ces outils avez-vous utilisés ?

☐ Postes INA (Institut national de l'audiovisuel)

☐ Postes CNC (Centre national du cinéma)

☐ Autres plateformes numériques

15. Trouvez-vous l'interface des postes numériques facile à utiliser ?

☐ Très facile

☐ Assez facile

☐ Difficile

☐ Je n'ai pas utilisé ces interfaces

16. Avez-vous été accompagné(e) ou conseiller(e) lors de l'usage de ces outils ?

☐ Oui, par un médiateur / personnel

☐ Oui, par un proche

☐ Non, j'ai exploré seul(e)

17. Diriez-vous que l'accès aux ressources INA ou CNC a enrichi votre compréhension du patrimoine ?

☐ Oui, beaucoup

☐ Un peu

☐ Pas vraiment

☐ Pas du tout

☐ ne se prononce pas

18. Dans quel(s) cadre(s) utilisez-vous ces ressources ?

☐ Recherche généalogique personnelle

☐ Recherche historique ou patrimoniale

☐ Projet scolaire ou universitaire

☐ Activité professionnelle (historien, archiviste, etc.)

☐ Loisirs ou curiosité personnelle

☐ Autre : _____

19. Pensez-vous que ces outils numériques valorisent le patrimoine culturel ?

☐ Oui

☐ Non

☐ Ne se prononce pas

20. Aimeriez-vous que plus de ressources numériques soient disponibles dans cette salle ?

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ Indifférent

21. Si oui, lesquelles souhaiteriez-vous consulter ?

- ☐ Archives sonores
- ☐ Documents de presse anciens
- ☐ Photographies historiques
- ☐ Films patrimoniaux

22. Selon vous, à qui devraient s'adresser en priorité ces outils numériques ?

- ☐ Jeunes publics
- ☐ Étudiants
- ☐ Chercheurs
- ☐ Grand public

23. Recherchez-vous spontanément des contenus patrimoniaux en ligne ?

- ☐ Oui, souvent
- ☐ Parfois
- ☐ Rarement
- ☐ Jamais

24. Avez-vous déjà partagé une ressource patrimoniale trouvée en ligne (vidéo, article, photo...) ?

- ☐ Oui, sur les réseaux sociaux
- ☐ Oui, dans un cadre scolaire ou professionnel
- ☐ Non

25. Recommanderiez-vous l'usage de ces outils numériques à d'autres ?

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ Peut-être

26. Ressentez-vous, en consultant ces archives, une posture de "chercheur" ou de "détective" face à l'histoire ?

- ☐ Oui, tout à fait
- ☐ Un peu
- ☐ Pas du tout
- ☐ ne se prononce pas

27. Pensez-vous que ces dispositifs permettent de transmettre le patrimoine de manière plus vivante ou interactive que des supports traditionnels ?

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ Un peu
- ☐ ne se prononce pas

28. Ces outils vous semblent-ils adaptés à un jeune public ou à des non intéressés au patrimoine ?

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ je ne sais
- ☐ peut être pas

29. Pensez-vous que les posts INA ont un impact sur la conservation de la mémoire collective ?

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ ne se prononce pas

30. Selon vous, les outils numériques de la salle rendent-ils le patrimoine plus accessible ?

- ☐ Oui, à tous les publics
- ☐ Oui, mais surtout aux initiés
- ☐ Non, ils restent complexes à utiliser
- ☐ Ne se prononce pas

31. Quel type de contenu numérique consultez-vous le plus souvent ?

- ☐ Vidéos d'archives INA
- ☐ Films patrimoniaux
- ☐ Documents de presse anciens
- ☐ Photographies historiques
- ☐ Archives sonores
- ☐ Autre : _____

Usages et appropriations numériques dans la Salle du Patrimoine : enquête sur les publics et les dispositifs INA/CNC

SOMMAIRE

I) Rappel de la problématique et de l'administration du questionnaire

- Présentation de l'intérêt pour le sujet
- Explication de l'administration du questionnaire
- Détail sur la formulation des questions vis à vis de cette problématique

II) Retour réflexif sur les étapes du processus : observations, entretiens, apprentissages, limites et influence sur la construction du questionnaire

a) Les observations

- Ce que cela nous a apporté de manière globale pour la conception du questionnaire
- Liste des questions mises en place grâce aux observations

b) Les entretiens

- Ce que cela nous a apporté de manière globale pour la conception du questionnaire
- Liste des questions mises en place grâce aux entretiens

c) Les lectures/ articles

- Liste des questions mises en place grâce à ces lectures

d) Limites et pistes d'amélioration

- Ce que le questionnaire ne permet pas de voir ou capte mal
- Limites des questions, biais possibles, complexité des réponses
- Améliorations envisagées après administration

e) Retour sur la problématique

- En quoi le questionnaire permet de répondre à la question de départ

III) Annexes (ensembles de nos observations, photographies, enquêtes, articles, ouvrages, entretiens)

I) Rappel de la problématique et de l'administration du questionnaire

Nous avons choisi d'explorer la problématique suivante : ***"Qui sont les usagers de la salle du patrimoine et comment s'emparent-ils des outils numériques comme les postes INA et CNC pour explorer et valoriser le patrimoine ?"***

Cette thématique nous a interpellés après avoir constaté la présence des postes INA dans la salle du patrimoine, un outil que nous n'avions jamais rencontré auparavant. Nous avons été intrigués par leur utilité, leur mode de fonctionnement et par le public qui les utilise. En effet, ces postes sont un moyen important pour explorer le patrimoine audiovisuel, mais nous nous sommes demandés pourquoi ils étaient installés spécifiquement dans cette salle dédiée aux archives, et non dans un espace plus accessible, comme l'accueil de la bibliothèque. Nous avons également voulu savoir comment les usagers s'en servent, quelles informations ils recherchent, et dans quelle mesure ces outils contribuent à la valorisation du patrimoine. Ces interrogations ont alimenté notre envie de comprendre de manière plus approfondie l'interaction entre les usagers, les outils numériques, et la valorisation du patrimoine dans ce cadre particulier.

Le choix d'administrer un questionnaire repose sur l'idée de recueillir des informations directes et ciblées auprès des usagers de la salle du patrimoine. Après avoir réfléchi à la méthode la plus adaptée, nous avons décidé de distribuer un questionnaire papier. Ce choix nous a paru essentiel pour plusieurs raisons. D'une part, le support papier permet de mieux maîtriser le temps de lecture et de réponse, en réduisant les risques d'omission de questions, phénomène souvent observé avec les questionnaires numériques. De plus, le format papier garantit une mise en page aérée et claire, facilitant ainsi la compréhension et la saisie des réponses. Un questionnaire numérique, bien que pratique, peut être survolé, et certains répondants peuvent ignorer des questions ou ne pas les lire attentivement. En optant pour un support papier, nous souhaitons aussi pouvoir repérer les non-réponses ou les zones de flou qui nécessitent des clarifications, ce qui peut être plus difficile à déceler dans un questionnaire en ligne.

Le questionnaire sera distribué directement aux usagers par l'enquêteur, dès leur arrivée dans la salle du patrimoine. Avant de commencer, l'enquêteur expliquera oralement les consignes de remplissage afin de garantir que chaque participant comprend bien les questions et les modalités du questionnaire. Ce processus permettra également d'assurer une expérience homogène pour tous les répondants, en minimisant le risque de mauvaise interprétation des questions. Une fois les questionnaires remplis, les participants les remettront à l'enquêteur à la sortie de la salle. Un délai de 20 à 40 minutes est prévu pour remplir le questionnaire, ce qui semble suffisant pour répondre en toute tranquillité tout en évitant la précipitation. Ce temps permettra aussi de garantir la qualité des réponses en laissant aux participants le temps de réfléchir à chaque question.

Pour assurer la rigueur et la confidentialité de l'enquête, toutes les données collectées seront anonymisées. Les participants seront informés de ce respect de la confidentialité dès le début, dans un souci de transparence et de respect de la charte éthique de l'étude. En cas de doute, une assistance sera disponible, l'enquêteur étant présent pour répondre à

toutes les questions relatives à la compréhension des consignes ou des questions. Les participants seront invités à utiliser un stylo noir ou bleu, afin de garantir la lisibilité des réponses et d'éviter les problèmes liés à l'utilisation de stylos de couleurs variées, qui pourraient nuire à la clarté des données collectées.

L'administration de ce questionnaire papier, combinée à l'assistance directe de l'enquêteur et à une gestion rigoureuse de la collecte, nous permettra de récolter des informations fiables et de qualité. Ces données seront essentielles pour répondre à notre problématique et mieux comprendre les usages des outils numériques dans la salle du patrimoine, ainsi que l'impact de ces outils sur la valorisation du patrimoine.

II) Retour réflexif sur les étapes du processus : observations, entretiens, apprentissages, limites et influence sur la construction du questionnaire

a) Les observations

Nous avons réalisé trois visites à la bibliothèque dans le cadre de nos observations. Ces différentes phases nous ont permis non seulement de comprendre concrètement les dynamiques de la salle du patrimoine, mais aussi d'alimenter notre réflexion dans l'élaboration du questionnaire. Elles ont joué un rôle central dans la définition des thématiques abordées et dans la formulation précise de certaines questions.

La première observation avait une visée essentiellement descriptive : nous avons pris le temps d'observer l'organisation de l'espace, l'aménagement de la salle, les outils à disposition, ainsi que le type de public présent. Nous avons rapidement identifié deux grands profils d'utilisateurs : d'un côté, des jeunes adultes (entre 18 et 30 ans), souvent seuls ou en binôme, et de l'autre, un public plus âgé, généralement plus actif dans l'usage des ressources patrimoniales, aussi bien physiques (archives papier) que numériques (postes INA et CNC). Ce contraste dans les usages nous a permis de penser la structure du questionnaire en intégrant un talon sociologique afin de recueillir des données sociodémographiques utiles pour mieux analyser les profils d'utilisateurs.

Au fil des visites, notre observation s'est approfondie : nous avons notamment porté notre attention sur les usages concrets des postes numériques et sur la manière dont les utilisateurs interagissent avec l'espace. Nous avons remarqué que les jeunes mobilisent peu les ressources patrimoniales et privilégient leurs outils personnels (ordinateur, téléphone), tandis que les utilisateurs plus âgés s'installent durablement dans la salle, prennent des notes manuscrites et posent des questions au personnel. Ces constats ont nourri l'élaboration de plusieurs questions sur les usages des ressources, la fréquence de consultation des outils patrimoniaux, ainsi que sur la médiation offerte par le personnel.

Nous avons également observé l'atmosphère générale de la salle : bien que l'espace soit structuré, les interactions entre utilisateurs restent rares. Le silence domine, ponctué par quelques bruits de claviers ou de circulation extérieure. Cette ambiance particulière nous a incités à réfléchir à la perception du lieu par les utilisateurs. Cela nous a amenés à formuler des questions sur leur ressenti vis-à-vis de l'espace, leur confort, ou encore les moments de la journée où ils préfèrent s'y rendre.

Enfin, ces observations nous ont permis de mieux comprendre la place de la salle du patrimoine dans l'ensemble de la bibliothèque : elle est à la fois un lieu de conservation, de consultation spécialisée, de médiation culturelle, mais aussi un espace d'accueil ponctuel pour des ateliers ou événements. Ces fonctions multiples ont renforcé notre volonté d'interroger les utilisateurs sur leurs pratiques, leur niveau d'information concernant les activités proposées, et sur leur perception du rôle de la salle dans la valorisation du patrimoine.

⇒ En somme, ces observations ont constitué une étape essentielle de notre démarche réflexive. Elles nous ont aidés à mieux cerner les profils et comportements des utilisateurs, à identifier les interactions possibles avec les outils numériques, et à orienter concrètement la construction de notre questionnaire, tant sur le fond que sur

la forme des questions posées.

- Question 2 : "Quelle est votre tranche d'âge ?"

Cette question a été intégrée à la suite de nos observations sur le terrain, où nous avons constaté une forte présence de personnes âgées dans la salle du patrimoine. Cette impression initiale, bien que suggestive, nécessitait d'être objectivée par des données concrètes. En demandant la tranche d'âge des usagers, nous cherchons à vérifier si cette tendance se confirme sur un échantillon plus large et représentatif.

Par ailleurs, au cours de l'une de nos visites, nous avons observé une conversation entre deux usagers âgés, qui échangeaient sur leur situation économique. Ce type d'interaction nous a conduits à nous interroger sur le lien possible entre la catégorie d'âge, les motivations de fréquentation de la salle (recherche, loisir, accès gratuit aux ressources), et peut-être même leur rapport aux outils numériques. Ainsi, cette question vise à mieux comprendre la diversité générationnelle des usagers, et à analyser en quoi l'âge peut influencer les usages et les attentes vis-à-vis des ressources patrimoniales.

- Question 3 : "D'où venez-vous ?"

Cette question a été ajoutée à notre questionnaire suite aux différentes observations et échanges réalisés lors de nos visites sur le terrain. Nous avons en effet constaté que plusieurs usagers de la salle du patrimoine ne semblaient pas être originaires de Nancy. Un échange marquant a notamment eu lieu avec une professeure venue de Lyon, ce qui a éveillé notre curiosité sur l'attractivité géographique de cette salle.

En posant cette question, nous souhaitons évaluer si la salle du patrimoine attire principalement un public local, habitants de Nancy ou de la métropole, ou si elle rayonne au-delà, en accueillant des usagers venus d'autres villes ou régions. Cette information est essentielle pour comprendre l'impact territorial de la salle et pourrait également révéler si certaines ressources (comme les postes INA ou les fonds patrimoniaux régionaux) suscitent un intérêt spécifique chez un public extérieur à la région.

- Question 8 : "À quelle fréquence vous rendez-vous dans cette salle ?"

Cette question a été intégrée à notre questionnaire à la suite de plusieurs observations répétées dans la salle du patrimoine. Nous avons remarqué que certaines personnes, notamment celles utilisant les postes INA et CNC, semblaient être des habitués. Le fait de retrouver régulièrement les mêmes visages nous a interpellés et nous a poussés à vouloir en savoir plus sur la fréquence réelle de fréquentation.

Cette question vise donc à distinguer les usagers occasionnels de ceux pour qui la salle fait partie d'un usage régulier, voire d'une routine. Cela nous permet de mieux comprendre les pratiques d'appropriation de l'espace et de savoir si certains profils de visiteurs ont un usage soutenu des ressources patrimoniales, numériques ou physiques. Ces informations sont précieuses pour évaluer le rôle de la salle dans les parcours culturels ou de recherche des usagers.

- **Question 10 : "Pour quelle(s) raison(s) fréquentez-vous principalement cette salle ? (Plusieurs réponses possibles)"**

Nous avons intégré cette question suite à nos observations répétées dans la salle du patrimoine, qui ont mis en lumière la diversité des usages de cet espace. En effet, au cours de nos visites, nous avons échangé avec plusieurs usagers venus dans des cadres très variés. Par exemple, une professeure d'histoire venue de Lyon utilisait les postes INA dans le cadre de ses recherches, tandis que d'autres personnes semblaient consulter les documents à titre personnel ou par simple curiosité.

Cette pluralité d'usages nous a amenés à vouloir préciser les motivations principales des visiteurs. En posant cette question, nous cherchons à savoir si la salle est plutôt utilisée dans un but professionnel, universitaire, pédagogique, personnel ou même touristique. Il est important pour nous de comprendre si la salle remplit une fonction de travail, d'étude ou de loisir, car cela éclaire la manière dont le patrimoine (physique et numérique) est perçu, investi et valorisé par ses différents publics.

Cela nous permet également de voir si certaines ressources, comme les postes INA ou les documents anciens, sont davantage mobilisées dans un contexte spécifique, et d'identifier ainsi les attentes et les besoins des différents types d'usagers.

- **Question 11 : "Avec qui vous y rendez-vous le plus souvent ?"**

Cette question a été ajoutée à la suite de nos observations sur le terrain, où nous avons remarqué que les usagers de la salle du patrimoine se répartissent entre ceux qui viennent seuls et ceux qui sont accompagnés. Par exemple, lors de nos visites, nous avons vu des étudiants travailler en binôme, une mère avec son enfant, mais aussi plusieurs personnes seules concentrées sur les postes INA ou la consultation de documents.

Ces constats nous ont amenés à vouloir approfondir le caractère individuel ou collectif de la fréquentation de la salle. En posant cette question, notre objectif est de savoir si le fait de venir accompagné (d'un ami, d'un collègue, d'un enseignant ou d'un proche) influence les pratiques, les interactions et les types de ressources mobilisées dans cet espace.

Cela permet aussi de mieux comprendre si la salle est perçue comme un lieu de travail personnel, de recherche collaborative, de médiation ou même de socialisation. Ce type d'information est essentiel pour réfléchir à l'organisation des espaces, à l'accompagnement des publics ou à la mise en place d'activités adaptées à différents profils d'usagers.

b) Les entretiens

Les entretiens menés dans le cadre de notre étude nous ont permis de recueillir des informations particulièrement pertinentes pour la conception de notre questionnaire. En effet, ces échanges nous ont offert des éclairages essentiels sur les axes d'analyse à privilégier pour mieux comprendre les usages des postes INA dans la salle du patrimoine. Ces entretiens ont non seulement mis en lumière les pratiques actuelles des usagers, mais ils

ont aussi permis d'identifier les éléments-clés à prendre en compte pour structurer notre enquête de manière efficace.

En structurant nos questions autour de plusieurs thématiques, telles que l'usage des postes, les habitudes de fréquentation et la manière dont les usagers interagissent avec ces équipements, nous avons pu affiner notre approche. Nous avons ainsi cherché à cerner plus précisément les motivations et les attentes des usagers. Cette réflexion a également conduit à l'ajout de questions portant sur l'accessibilité des postes ainsi que sur leur valorisation au sein de la salle. L'objectif était de mieux comprendre non seulement comment les usagers utilisent ces postes, mais aussi ce qu'ils en retirent sur le plan pratique et culturel.

Pour élaborer notre questionnaire, nous avons d'abord cherché à comprendre qui fréquente la salle du patrimoine et comment ces usagers utilisent les postes INA. Cela a été rendu possible grâce à deux entretiens clés. Le premier a eu lieu avec Laurence Barbier, responsable de la salle du patrimoine. Cet entretien d'une heure, riche et détaillé, nous a permis de mieux saisir les dynamiques de fréquentation et les attentes des usagers. Le second entretien, réalisé avec une autre bibliothécaire, bien que plus court, a également fourni des informations précieuses sur la gestion quotidienne de la salle et les perceptions des usagers.

À partir de ces retours, nous avons ciblé plusieurs éléments essentiels pour la construction du questionnaire. Nous avons ainsi pris en compte le profil des usagers, leurs habitudes de visite, leur perception des postes INA, et bien d'autres facteurs. Cette approche nous a permis de structurer le questionnaire de manière à obtenir à la fois des réponses qualitatives, offrant une meilleure compréhension des perceptions et des motivations, et des réponses quantitatives, permettant de mesurer des tendances générales.

En conclusion, les entretiens réalisés ont constitué une étape cruciale dans la conception de notre questionnaire, en affinant notre réflexion sur les thématiques à explorer. Ils ont enrichi notre compréhension des enjeux liés à l'utilisation des postes INA dans la salle du patrimoine et ont orienté le cadre de notre enquête, nous permettant ainsi de mieux répondre aux objectifs de notre étude.

- Question 8 : “À quelle fréquence vous rendez-vous dans cette salle ?”

Les entretiens ont révélé que certains usagers fréquentent la salle du patrimoine de manière régulière, principalement pour mener des recherches académiques ou professionnelles. D'autres, en revanche, y viennent davantage par curiosité. C'est notamment grâce à l'entretien avec Laurence Barbier que nous avons pris conscience que certains usagers sont des habitués, revenant fréquemment pour des raisons spécifiques liées à leurs activités. Cette question va nous permettre de mieux quantifier l'usage de la salle et de vérifier la présence de ces "habitués", nous donnant ainsi une vision plus précise des différents types de fréquentation et des motivations qui les sous-tendent.

- Question 9 : “Combien de fois êtes-vous allé(e) cette année ?”

Cette question a été inspirée par les entretiens que nous avons menés, qui ont mis en lumière les usagers engagés dans des recherches approfondies. En effet, au cours des entretiens, il est apparu que certaines personnes fréquentent régulièrement la salle pour des travaux de recherche ou des études précises, souvent en lien avec des archives audiovisuelles ou des documents rares. Ces usagers sont généralement plus familiers avec les ressources disponibles dans la salle du patrimoine, notamment les postes INA et CNC.

Nous avons cherché à comprendre plus précisément la régularité de leur utilisation de ces outils et à voir si la fréquence de leur venue est directement liée à la nature de leurs recherches. Cela nous a permis d'interroger l'engagement des usagers avec les ressources patrimoniales et d'affiner notre analyse sur les raisons qui poussent certains à fréquenter la salle de manière régulière, par rapport à d'autres qui pourraient avoir un usage plus ponctuel.

- Question 10 : Pour quelle(s) raison(s) fréquentez-vous principalement cette salle ? (Plusieurs réponses possibles)

Lors des entretiens avec des professionnels, tels que Sylvie Marchand et Laurence Barbier, il est apparu que les motifs de fréquentation de la salle du patrimoine sont variés. Certains usagers viennent dans un cadre universitaire ou professionnel pour des recherches approfondies, comme c'est le cas pour les chercheurs ou les étudiants en histoire, qui consultent des documents rares ou des archives audiovisuelles pour leurs travaux. D'autres visiteurs, en revanche, sont davantage motivés par la curiosité personnelle ou l'intérêt pour le patrimoine local, à la recherche de documents historiques liés à leur famille ou à leur région.

Cette diversité de motifs nous a poussé à intégrer cette question dans notre questionnaire afin de mieux comprendre quels sont les besoins et attentes spécifiques des différents types d'usagers. Elle nous permet de distinguer ceux qui utilisent principalement les ressources dans un cadre académique ou professionnel, des autres qui les consultent de manière plus occasionnelle. En croisant ces données avec l'utilisation des postes INA et CNC, nous pourrions mieux évaluer dans quelle mesure ces outils numériques soutiennent les différentes activités des usagers, qu'elles soient de nature académique, personnelle ou culturelle.

- Question 11 : Avec qui vous y rendez-vous le plus souvent ?

Les entretiens avec les professionnels ont mis en évidence des distinctions intéressantes concernant les types de visiteurs de la salle du patrimoine. En effet, les chercheurs, comme l'exemple de la doctorante en recherche sur le handball féminin mentionnée par Laurence Barbier, fréquentent souvent la salle seuls, dans un cadre strictement académique ou professionnel. En revanche, les groupes scolaires ou les familles sont plus enclins à fréquenter la salle en groupe, dans un cadre pédagogique ou récréatif. Cette observation nous a amenés à poser cette question afin de mieux cerner la dynamique de fréquentation de la salle.

En analysant les réponses à cette question, nous espérons évaluer la dimension collective ou individuelle des visites, ce qui nous permettra de comprendre l'impact des postes INA et CNC selon le contexte de l'utilisation. Par exemple, une consultation collective pourrait suggérer que ces outils numériques sont perçus comme des ressources à partager, tandis qu'une consultation individuelle pourrait révéler une utilisation plus personnelle et approfondie des archives audiovisuelles. Ces informations sont cruciales pour évaluer comment les postes numériques soutiennent des pratiques différentes en fonction de l'accompagnement des usagers.

- Question 12 : Saviez-vous qu'il est possible de consulter des archives INA ou CNC dans cette salle ?

Lors de notre entretien avec Laurence Barbier, la responsable de la salle du patrimoine, elle a évoqué un point important : le manque de visibilité des postes INA et CNC, malgré leur présence dans la salle depuis 2013. Il a été souligné que certains usagers ne savaient même pas que ces postes étaient accessibles pour consulter des archives audiovisuelles. Cela nous a poussés à ajouter cette question dans notre questionnaire, car elle permet de mesurer le niveau de connaissance des usagers quant à la disponibilité de ces outils numériques dans la salle du patrimoine.

Cette question nous aidera à identifier si l'ignorance de l'existence de ces postes est un frein à leur utilisation, et si des efforts de communication ou d'amélioration de la signalétique pourraient être envisagés pour rendre ces ressources plus visibles et accessibles aux utilisateurs potentiels. En comprenant mieux la perception des usagers concernant la disponibilité de ces archives, nous pourrions évaluer dans quelle mesure la notoriété de ces outils influence leur utilisation et leur impact sur les pratiques de consultation du patrimoine audiovisuel.

- Question 13 : Avez-vous déjà consulté des contenus numériques patrimoniaux (archives vidéo, cinéma, audio...) lors de votre visite ?

Lors de l'entretien avec Sylvie Marchand, elle a mis en lumière un point important : les archives INA sont principalement utilisées par des chercheurs et des étudiants dans le cadre de recherches approfondies. Elle a également souligné que le grand public, quant à lui, n'était pas toujours au courant de l'existence de ces ressources. Cette observation nous a amenés à intégrer cette question dans notre questionnaire.

En posant cette question, nous cherchons à identifier le taux de consultation des contenus numériques patrimoniaux et à savoir si ces ressources sont principalement utilisées par un public spécialisé (chercheurs, étudiants) ou si elles parviennent également à atteindre un public plus large. Cela nous permettra de mieux comprendre la portée des archives INA et CNC, ainsi que leur impact sur les usagers de la bibliothèque, qu'ils soient occasionnels ou réguliers. Cette question est cruciale pour évaluer si la communication et la promotion de ces archives nécessitent des améliorations pour encourager une utilisation plus générale et diversifiée.

- **Question 15 : Trouvez-vous l'interface des postes numériques facile à utiliser ?**

Lors de notre entretien avec Sylvie Marchand, elle a soulevé un point important concernant la difficulté que certains usagers rencontrent lorsqu'ils utilisent les postes INA. Elle a précisé que certains utilisateurs, notamment les novices ou ceux moins familiers avec les outils numériques, avaient besoin d'assistance pour naviguer dans l'interface des postes. Cette observation nous a poussés à intégrer cette question dans notre questionnaire.

En posant cette question, nous cherchons à évaluer la facilité d'utilisation des postes numériques, notamment en ce qui concerne leur interface. L'objectif est de mieux comprendre si l'interface actuelle est intuitive pour tous les usagers ou si certains rencontrent des difficultés. Cette information est essentielle pour déterminer si des améliorations doivent être apportées à l'ergonomie des postes afin de rendre leur utilisation plus accessible, en particulier pour un public moins habitué aux technologies.

- **Question 16 : Avez-vous été accompagné(e) ou conseiller(e) lors de l'usage de ces outils ?**

Lors de notre entretien avec Laurence Barbier, elle a souligné que pour utiliser les postes INA, les nouveaux usagers doivent recevoir une première formation ou un accompagnement, afin de garantir une utilisation correcte et sûre des outils. Une fois cette formation réalisée, les utilisateurs peuvent ensuite accéder aux postes de manière autonome. Cette observation nous a amenés à ajouter cette question dans notre questionnaire.

En posant cette question, nous cherchons à comprendre dans quelle mesure les usagers bénéficient d'un accompagnement ou de conseils lorsqu'ils utilisent les outils numériques de la salle patrimoniale. Cela nous permettra d'évaluer l'impact de cette formation initiale et d'analyser si l'autonomie des utilisateurs est effective après l'accompagnement. Cette donnée peut également révéler si certains utilisateurs continuent de solliciter de l'aide, ce qui pourrait indiquer des points d'amélioration concernant la compréhension ou l'utilisation des postes numériques.

- **Question 17 : Diriez-vous que l'accès aux ressources INA ou CNC a enrichi votre compréhension du patrimoine ?**

Lors de l'entretien avec Sylvie Marchand, elle a partagé des exemples concrets d'usagers qui ont utilisé les archives INA pour leurs recherches universitaires ou des projets personnels, soulignant ainsi la valeur ajoutée de ces ressources dans la compréhension et l'approfondissement du patrimoine culturel. Elle a mentionné que les archives INA sont particulièrement prisées par les chercheurs et les étudiants qui les utilisent pour accéder à des documents audiovisuels uniques, permettant d'enrichir leur analyse du patrimoine historique et culturel.

En posant cette question, nous souhaitons évaluer dans quelle mesure les utilisateurs considèrent que l'accès à ces ressources numériques leur a permis d'approfondir ou de

diversifier leur compréhension du patrimoine. Cette question nous aidera à mesurer l'impact réel de ces outils numériques dans la valorisation et la diffusion du patrimoine, en fonction des besoins spécifiques des usagers.

- Question 18 : Dans quel(s) cadre(s) utilisez-vous ces ressources ? (Recherche personnelle, projet scolaire, etc.)

Lors de l'entretien avec Laurence Barbier, elle a précisé que les usagers de la salle patrimoniale avaient des profils très variés. Certains venaient pour des recherches académiques ou universitaires, d'autres pour des projets personnels, souvent liés à l'histoire locale, ou encore dans un cadre plus général de curiosité. Elle a souligné que les ressources numériques, notamment les archives INA et CNC, attirent aussi bien des chercheurs que des amateurs d'histoire ou des étudiants.

Cette question nous permet de mieux comprendre dans quel contexte les usagers font appel à ces ressources numériques, afin de cerner les motivations spécifiques de chacun. Elle nous aide aussi à identifier les catégories d'usagers pour lesquelles l'accès à ces archives peut être un outil essentiel dans leur travail ou leur apprentissage. Cela permet ainsi d'évaluer l'utilité et l'adéquation des postes numériques pour différents types d'usagers.

- Question 6 : "Quel est votre domaine d'activité ?"

Lors de notre entretien avec Madame Barbier, elle nous a fait part du fait que plusieurs doctorants utilisaient régulièrement la salle du patrimoine pour consulter des ressources spécifiques dans le cadre de leurs travaux universitaires. Ce constat a suscité notre intérêt quant aux profils des usagers et à la diversité des parcours académiques et professionnels. Cette question vise donc à mieux comprendre les usages des ressources numériques en fonction du domaine d'étude des visiteurs. En identifiant les spécialités académiques ou professionnelles des usagers, nous pouvons mieux apprécier comment ces ressources sont mobilisées selon les besoins spécifiques liés à chaque domaine.

- Question 18 : Dans quel(s) cadre(s) utilisez-vous ces ressources ?

Lors de nos observations, nous avons constaté que les utilisateurs des ressources INA et CNC le faisaient dans des contextes variés : recherches généalogiques, historiques, patrimoniales, etc. Par exemple, l'une des personnes interrogées a utilisé ces archives pour retracer l'histoire de la vague d'immigration polonaise en Lorraine. Cette diversité d'usages nous a conduit à poser cette question afin de mieux comprendre les différents objectifs des usagers et la manière dont ces ressources sont mobilisées dans des contextes spécifiques, qu'ils soient personnels ou professionnels.

c) Les lectures/ articles

Les lectures, articles et enquêtes consultés tout au long du semestre ont joué un rôle fondamental dans l'élaboration de notre questionnaire. Ils ont nourri notre réflexion en nous apportant un cadre théorique solide et en mettant en lumière des tendances de fond concernant les usages culturels, les pratiques numériques et la typologie des usagers d'archives.

Parmi ces lectures, le rapport « 2 milliards de clics » réalisé par Noémie Couillard et Maylis Nouvillon pour l'agence Voix/Publics s'est révélé particulièrement éclairant. Cette enquête met en avant la diversité des publics fréquentant les archives en ligne, en insistant notamment sur le fait que les pratiques numériques et physiques ne s'opposent pas, mais se complètent. La présence de publics fidèles, souvent orientés vers la généalogie ou l'histoire locale, a confirmé la pertinence de poser des questions sur les usages concrets (recherches personnelles, projets académiques, etc.) dans notre propre questionnaire. Ce rapport insiste aussi sur le besoin de rendre les interfaces d'accès plus accessibles et engageantes, ce qui a guidé l'inclusion de questions sur la facilité d'utilisation des postes numériques et les attentes des usagers.

De même, l'article « Les généalogistes et les Archives » de Christian Wolff (1979) nous a permis de mieux comprendre l'importance croissante de ce public spécifique dans les services d'archives. Il met en lumière les défis que cette fréquentation pose en termes d'accueil, d'organisation et de médiation. Ce texte a influencé la formulation de nos questions concernant les types de recherches réalisées dans la salle (notamment les recherches généalogiques), en nous amenant à reconnaître les généalogistes comme un public à part entière.

L'étude québécoise « La référence et l'aide aux usagers aux Archives nationales du Québec » (Estelle Brisson, Sophie Morel, Julie Roy, 2022) a également enrichi notre démarche en dressant une typologie détaillée des usagers d'archives : chercheurs, étudiants, généalogistes, citoyens, professionnels de la culture ou encore le grand public. Elle a été précieuse pour concevoir des questions ciblées permettant de mieux identifier les profils d'usagers et leurs attentes. En particulier, elle nous a encouragés à intégrer des questions sur la médiation, l'accompagnement par le personnel et l'adaptation des outils à différents publics (jeunes, néophytes, etc.).

Par ailleurs, le mémoire de Florence Larcade (1988), qui retrace l'évolution des systèmes documentaires de l'INA, nous a permis de mieux comprendre les enjeux techniques et historiques de l'accès aux archives audiovisuelles. Bien que plus ancien, ce travail nous a sensibilisés à la complexité des dispositifs techniques mis en place, et à la nécessité d'interroger les usagers sur leur expérience concrète des interfaces numériques (ergonomie, autonomie, accompagnement...).

Enfin, le questionnaire sur les pratiques culturelles des Français (Ministère de la Culture, 2008) a servi de référence méthodologique précieuse. Sa structure claire et progressive – allant des données sociodémographiques aux usages numériques – a inspiré la construction de notre propre outil d'enquête. La présence d'options neutres comme « ne se prononce pas » ou « je ne sais pas » nous a semblé particulièrement utile pour encourager des réponses

sincères. De plus, ce questionnaire nous a encouragés à intégrer une diversité de pratiques culturelles, y compris numériques, dans notre approche du patrimoine.

Ces ressources documentaires ont été fondamentales pour structurer notre questionnaire de manière cohérente et ancrée dans les réalités actuelles des pratiques archivistiques et culturelles. Elles nous ont permis d'articuler notre enquête autour d'enjeux concrets, en tenant compte à la fois des profils d'utilisateurs, de leurs attentes et des transformations induites par le numérique dans l'accès au patrimoine.

- **Question : “Quel est votre profil sociodémographique (sexe, âge, niveau d'étude, situation professionnelle...) ?”**

Le questionnaire *“Les pratiques culturelles des Français”* (Ministère de la Culture, 2008) accorde une grande importance aux variables sociodémographiques pour comprendre les différences de pratiques culturelles selon les profils. Nous avons repris cette logique pour établir une base d'analyse comparative. Cela permet aussi de croiser les données d'usage avec les catégories d'utilisateurs identifiées dans l'article *“La référence et l'aide aux usagers aux Archives nationales du Québec”*.

- **Question : “À quelle fréquence vous rendez-vous dans cette salle ? / Combien de fois êtes-vous allé(e) cette année ?”**

Le rapport *“2 milliards de clics”* souligne que certains utilisateurs adoptent des pratiques régulières et fidélisées, notamment pour des recherches généalogiques ou historiques. Cette observation nous a poussés à quantifier la fréquence des visites afin de repérer les « habitués » et mieux comprendre la logique d'usage dans la durée.

- **Question : “Pour quelle(s) raison(s) fréquentez-vous principalement cette salle ?”**

L'article de Brisson, Morel et Roy (2022) établit une typologie des utilisateurs selon leurs finalités (recherche, curiosité, activité professionnelle, etc.). Nous avons repris cette typologie pour proposer plusieurs choix de réponse, adaptés au contexte local, afin de repérer les grandes catégories de motivations.

- **Question : “Avez-vous déjà consulté des contenus numériques patrimoniaux ? / Lesquels ?”**

Le rapport *“2 milliards de clics”* insiste sur l'usage croissant du numérique pour consulter, partager et s'approprier les archives. Cela nous a incités à poser cette question pour identifier la familiarité du public avec les archives numériques (postes INA, CNC, plateformes en ligne).

- **Question : “Trouvez-vous l’interface des postes numériques facile à utiliser ?”**

Le rapport “*2 milliards de clics*” pointe les difficultés d’accessibilité et le besoin de rendre les interfaces plus intuitives. En miroir, le mémoire de Florence Larcade (1988) retrace l’évolution technique de ces dispositifs. Cette double approche (technique et usager) a motivé l’inclusion d’une question sur l’ergonomie et la facilité d’utilisation des postes INA et CNC.

- **Question : “Avez-vous été accompagné(e) ou conseillé(e) lors de l’usage de ces outils ?”**

L’article de Brisson et al. (2022) met en avant le rôle clé des archivistes dans l’accompagnement des usagers. Cette question a été conçue pour mesurer ce facteur de médiation, déterminant dans l’appropriation des outils patrimoniaux numériques.

- **Question : “Pensez-vous que ces outils numériques valorisent le patrimoine ? / Le rendent plus vivant ou interactif ?”**

Le rapport “*2 milliards de clics*” évoque les usages créatifs des archives numériques, et leur potentiel de réappropriation. Cette question vise à évaluer le ressenti des usagers face à cette nouvelle manière de transmettre et valoriser le patrimoine à travers des dispositifs interactifs.

- **Question : “À qui devraient s’adresser ces outils numériques ? / Sont-ils adaptés aux jeunes ou aux non-initiés ?”**

Dans l’article québécois, les auteurs insistent sur l’importance d’adapter les services à une pluralité de publics, notamment les jeunes, les curieux ou les profanes. Nous avons donc jugé essentiel d’interroger les usagers sur la cible perçue de ces outils et leur accessibilité.

- **Question : “Recherchez-vous spontanément des contenus patrimoniaux en ligne ? / Avez-vous déjà partagé ce type de ressource ?”**

Le questionnaire du Ministère de la culture (2008) interroge sur les pratiques numériques (recherche, partage, sociabilité). Le rapport “*2 milliards de clics*” évoque la circulation des contenus sur les réseaux. Ces questions permettent de prolonger la réflexion sur la diffusion des archives en ligne et leur rôle dans la culture connectée.

- **Question : “Pensez-vous que les postes INA ont un impact sur la mémoire collective ?”**

Ce questionnement découle directement de la réflexion amorcée par le rapport “*2 milliards de clics*”, qui évoque le rôle des archives dans la construction de récits collectifs. Il s’agit ici

d'interroger les représentations des usagers sur la fonction mémorielle des outils numériques patrimoniaux.

d) Limites et pistes d'amélioration

Le questionnaire que nous avons élaboré a permis de recueillir de nombreuses informations précieuses sur les profils des usagers de la salle du patrimoine, leurs habitudes de fréquentation ainsi que leur rapport aux outils numériques comme les postes INA et CNC. Il a notamment permis de dresser un portrait diversifié des visiteurs, de mieux comprendre leurs usages, et de saisir l'impact potentiel de ces ressources sur leurs démarches personnelles ou professionnelles. Cependant, malgré ces apports, plusieurs limites ont été identifiées dans la conception et la structure de ce questionnaire, ouvrant la voie à des pistes d'amélioration. Nous avons administré ce questionnaire auprès de nos camarades, et les retours recueillis ainsi que les premières analyses nous ont permis de dégager plusieurs constats et pistes d'amélioration concernant sa forme et son contenu.

> Des questions parfois trop fermées

Plusieurs questions du questionnaire étaient formulées de manière fermée, ne laissant que peu de place à l'expression personnelle ou à des réponses nuancées. Cela a pu limiter la profondeur des données recueillies, notamment en ce qui concerne les ressentis subjectifs, les obstacles rencontrés ou les propositions d'amélioration que les usagers auraient pu formuler spontanément. Une question ouverte en fin de questionnaire, par exemple, aurait pu permettre aux participants d'exprimer librement leur avis, leurs attentes, ou de faire remonter des suggestions concrètes.

> Manque de précision sur l'usage des outils numériques

Une autre limite réside dans le fait que le questionnaire ne comportait pas de question spécifique sur la fréquence d'utilisation des postes INA ou CNC. Les questions portaient davantage sur la fréquentation générale de la salle du patrimoine, sans distinction claire entre ceux qui utilisent les outils numériques et ceux qui ne le font pas. Cela empêche d'avoir une vision précise de l'intensité ou de la régularité d'usage de ces ressources spécifiques, pourtant au cœur de notre problématique.

> Ordre et structuration des questions à revoir

L'enchaînement des questions pouvait également prêter à confusion. Les questions alternaient sans logique apparente entre des questions centrées sur l'expérience concrète (ce que l'utilisateur fait dans la salle) et des questions davantage orientées vers la perception ou l'évaluation subjective (facilité d'usage, sentiment d'enrichissement, etc.). Une structuration plus cohérente aurait permis une meilleure fluidité dans le déroulé du questionnaire. Par exemple, il aurait été pertinent d'organiser les questions selon la séquence suivante :

- Le vécu et les usages concrets (fréquence de visite, types d'activités, utilisation des outils),

- Les impressions et ressentis (facilité d'utilisation, accompagnement, enrichissement),
- Les représentations et suggestions (intérêt du dispositif, propositions d'amélioration, remarques générales).

> Absence de distinction entre types d'utilisateurs

Enfin, le questionnaire ne prenait pas suffisamment en compte la diversité des profils. Certaines questions étaient posées de manière uniforme à tous les participants, sans s'adapter selon qu'il s'agisse d'un usager régulier, d'un usager ponctuel, ou encore d'un non-utilisateur des postes numériques. Par exemple, la question *"Diriez-vous que l'accès aux ressources INA vous a enrichi ?"*, peut s'avérer inadaptée pour une personne qui n'a jamais utilisé ces ressources. Une meilleure segmentation des parcours utilisateurs, à travers des embranchements conditionnels, aurait permis d'affiner l'analyse et d'éviter les biais de réponse.

> Pistes d'amélioration

Pour pallier ces limites et améliorer la qualité du questionnaire dans une future version, plusieurs ajustements peuvent être envisagés :

- ⇒ Intégrer des questions ouvertes, notamment en fin de parcours, pour permettre aux usagers d'exprimer librement leurs idées ou retours.
- ⇒ Ajouter une ou plusieurs questions spécifiques à la fréquence d'utilisation des postes INA/CNC afin de mieux cerner leur place dans les pratiques documentaires des visiteurs.
- ⇒ Repenser la logique de structuration du questionnaire pour aller du plus concret (expériences) au plus abstrait (perceptions).
- ⇒ Introduire des filtres selon les profils d'utilisateurs, par exemple en demandant dès le début s'ils ont déjà utilisé les outils numériques, afin d'adapter les questions suivantes en conséquence.

e) Retour sur la problématique

La question centrale de notre étude est : "Qui sont les usagers de la salle du patrimoine et comment s'emparent-ils des outils numériques, tels que les postes INA et CNC, pour explorer et valoriser le patrimoine ?"

À travers ce questionnaire, nous avons cherché à mieux comprendre la diversité des usagers de la salle du patrimoine et leurs interactions avec les outils numériques mis à leur disposition. En effet, la salle accueille des profils variés, allant des étudiants, chercheurs et enseignants aux passionnés d'histoire, de culture et de patrimoine. Ces usagers, qu'ils soient professionnels ou amateurs, sont principalement attirés par la possibilité d'explorer des ressources audiovisuelles uniques, telles que les archives de l'INA (Institut National de l'Audiovisuel) et du CNC (Centre National du Cinéma et de l'Image Animée).

Les archives de l'INA, par exemple, proposent des vidéos, émissions historiques et témoignages qui permettent aux utilisateurs d'approfondir leur compréhension des événements passés, tandis que les archives du CNC offrent un accès à des films et documents cinématographiques, permettant de retracer l'évolution du cinéma et de découvrir des œuvres anciennes. Ces outils numériques deviennent ainsi des instruments puissants pour explorer, analyser et valoriser le patrimoine culturel et historique.

Le questionnaire nous permet de saisir comment ces usagers, à travers des démarches variées (recherche académique, projets personnels, curiosité), utilisent les postes INA et CNC pour enrichir leur compréhension du passé et comment ils s'approprient ces ressources pour leurs travaux de recherche ou leurs projets créatifs, comme des expositions ou des présentations. En interrogeant les usagers sur leurs motifs de visite, leurs pratiques et leurs perceptions des outils numériques, nous pouvons également identifier les points d'amélioration pour rendre l'utilisation de ces ressources plus accessible et plus fluide.

Ainsi, ce questionnaire répond à notre question de départ en collectant des informations précieuses sur :

> Les profils des usagers : Qui fréquente la salle du patrimoine ? Quelles sont leurs motivations principales (recherche académique, généalogie, passion personnelle, etc.) ?

> Les usages des outils numériques : Comment les usagers utilisent-ils les postes INA et CNC pour explorer et valoriser le patrimoine ? Utilisent-ils ces ressources pour des recherches précises ou de manière plus générale ?

> L'impact des outils numériques sur la valorisation du patrimoine : En quoi ces outils aident-ils les usagers à mieux comprendre et analyser le patrimoine ? Contribuent-ils à enrichir leur travail de recherche, leurs projets personnels ou leur simple curiosité ?

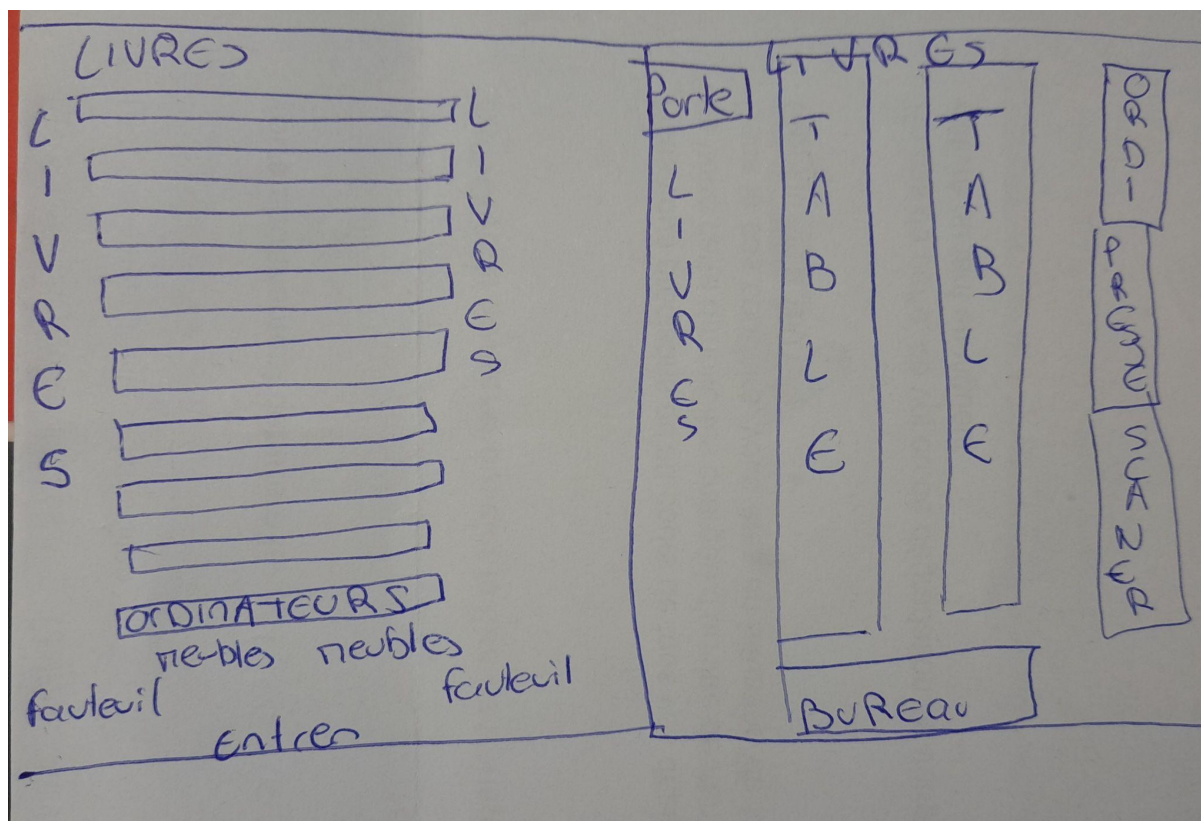
> Les améliorations possibles : Quels aspects des outils ou de l'accès à ces ressources peuvent être améliorés pour rendre la salle du patrimoine encore plus accessible et utile aux usagers ?

Le questionnaire devient ainsi un moyen efficace de comprendre la diversité des usagers, leurs besoins, leurs attentes et la manière dont ces outils numériques participent à l'enrichissement de leur relation au patrimoine. Il permet également de dégager des pistes

d'amélioration pour maximiser l'impact de la salle du patrimoine et de ses ressources numériques sur l'exploration et la valorisation du patrimoine.

III) Annexes

Les observations réalisées :



Schématisation de la bibliothèque Stanislas, Nancy

- 1ere observation réalisée durant le mois de février 2025 :

- Heure d'arrivée : 14h
- Au total, 20 personnes sont entrées.

Les bruits présents : des personnes toussent, reniflent ; on entend les claviers, les pas, le bruit des stylos tombant sur les tables, les pages qui se tournent, le son léger des vidéos diffusées sur les ordinateurs mis à disposition, les ventilations des ordinateurs, les grincements des chaises, le bruit des bus et de la circulation extérieure, le bruit des feuilles imprimées, et le zip des sacs.

À notre arrivée, la bibliothèque est remplie aux trois quarts. Elle devient plus bruyante vers 15h, avec l'arrivée d'un petit groupe de personnes dont on entend les discussions et les sonneries de téléphones. La majorité des personnes présentes sont des jeunes, entre 18 et 30 ans, habillés principalement en jeans et pulls. On note aussi la présence de quelques personnes plus âgées (plus de 40 ans), une dizaine environ.

La majorité des personnes sont seules ou en binôme. On a vu des personnes de la licence marcher en prenant des notes. Deux portent des casques antibruit, tandis que la majorité utilisent des AirPods ou des casques audio.

Des caméras sont présentes dans la salle. Presque personne ne consulte les livres des étagères : seule une personne âgée en a feuilleté un brièvement durant les 20 premières minutes. Certaines personnes lisent des magazines ou des journaux, assises sur les fauteuils dans le coin. Des lumières sont installées au-dessus des étagères ; à côté d'elles, on trouve des drapeaux portant la mention "Lorraine" et parfois des indications sur le contenu des rayons.

Un enfant est présent avec sa mère. La dame de l'accueil range des livres et est sollicitée pour des conseils. Progressivement, de plus en plus de personnes âgées entrent dans la salle. Une personne regarde longuement par la fenêtre, une autre tape son stylo contre sa main. Une autre retire son casque et se tient la tête. Une personne prend son téléphone et le repose toutes les deux minutes ; elle finit par quitter la salle au bout de 10 minutes.

Toujours majoritairement seuls ou à deux, les usagers se déplacent parfois pour prendre des notes. Certains portent des casques antibruit, d'autres des AirPods ou des casques. Des caméras sont installées dans la salle. Encore une fois, très peu de personnes consultent les livres des étagères, à l'exception d'une personne âgée. Quelques personnes lisent des magazines ou journaux sur les fauteuils dans les coins.

Sur les ordinateurs, certains regardent des vidéos avec leurs casques, d'autres font des recherches sur Google qu'ils retranscrivent sur Word, d'autres encore récitent à voix basse les yeux fermés. Certaines personnes, présentes avant nous, reviennent avec des gobelets de café. D'autres se lèvent avec leurs gourdes. Sur les tables, on trouve des gobelets, gourdes, biscuits, gâteaux, bonbons, trousseaux, chargeurs, bouteilles d'eau. Une personne mange des frites de McDonald's, dont l'odeur se répand dans toute la salle.

Il y a 11 ordinateurs avec souris, clavier, casque, et une imprimante. Neuf tables sont disposées avec des chaises face à face, et quatre lampes hautes sur chaque table. Des places sont prévues pour les personnes à mobilité réduite. Des prises électriques sont disponibles sur chaque table, environ une dizaine par table. L'accès aux ordinateurs nécessite un compte Stan multimédia.

La pièce est sombre, les rideaux du 2^e étage sont fermés, seuls ceux du 1^{er} étage sont ouverts. La majorité des étudiants utilisent leur propre matériel. Ce sont plutôt les personnes âgées qui utilisent les ordinateurs. Deux meubles affichent : « nouveaux abonnements : architecture, mouvements, continuité ».

La pièce est sombre, avec les rideaux du 2^e étage fermés, seuls ceux du 1^{er} étage sont ouverts. Les étudiants viennent avec leur matériel personnel. Les ordinateurs sont utilisés principalement par les personnes âgées. Deux meubles proposent les nouveaux abonnements (ex. : architecture, mouvements, continuité). Il y a aussi deux fauteuils dans les coins à droite et à gauche, et des chaises.

Chaque étagère comporte des lettres et une indication du contenu :

- Lettres K et J : nouvelles acquisitions et écrits usuels
- Lettres L et R : sciences humaines
- Lettres P et O : arts

- Lettre C : bibliophilie, presse, sciences sociales, enseignement
- Lettre D : nature, santé
- Lettre E : arts, art nouveau, architecture
- Lettre F : sculpture, photographie, musique
- Lettre G : romans de Lorraine, littérature
- Lettre H : biographies, historiographie, guerres (avant 1924 et après 1945, guerre 39–45)

Au fond de cette première pièce, sur la droite, se trouve la salle de consultation patrimoniale. On y trouve une ancienne presse, deux tables avec six lampes chacune, placées face aux fenêtres. Huit ordinateurs sont disponibles, dont deux dédiés à l'INA et un au CNC. Très peu de personnes sont présentes (7 au total), feuilletant des archives. Une machine à scanner patrimoniale est disponible pour numériser les documents fragiles, afin d'éviter de tourner les pages.

Les usagers de cette salle sont principalement des personnes âgées. Une d'entre elles utilise l'ordinateur pour consulter le CNC. Certains prennent des photos ou des notes, et tournent les pages avec délicatesse. La dame de l'accueil explique le processus d'accès aux documents à un homme.

Extraits de conversations :

– « Alors tu as trouvé ton bonheur ? » (en parlant des livres de la bibliothèque, en ricanant)

Deux personnes âgées discutent de leur situation économique

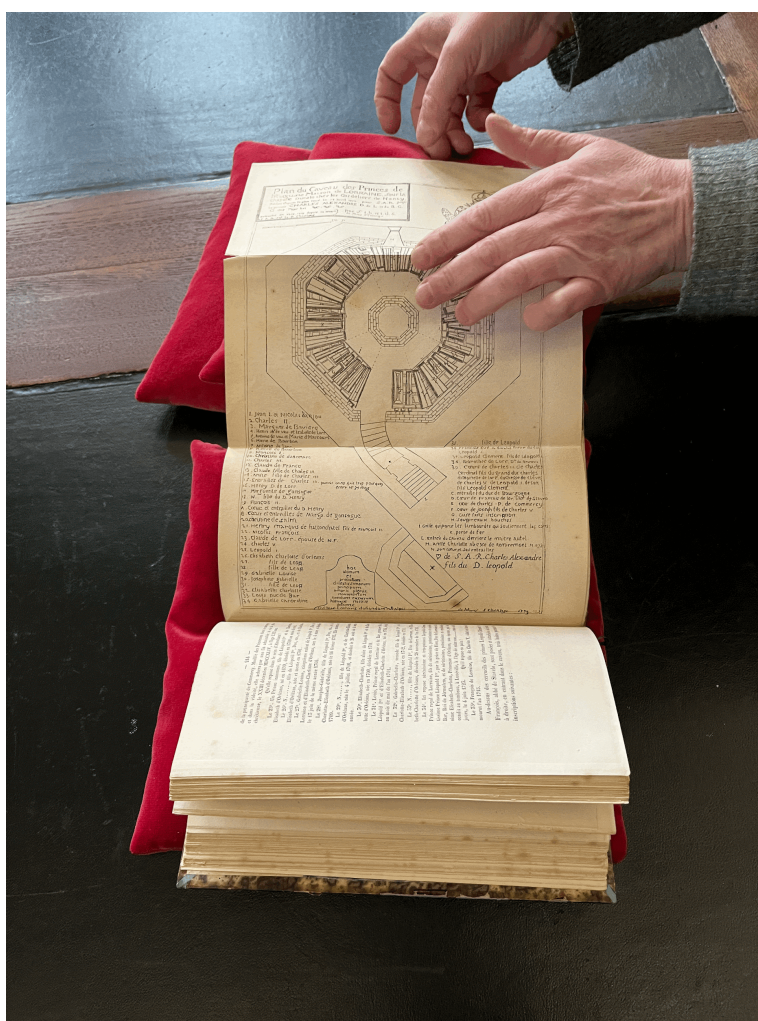
Échange sur leurs notes en histoire

Les discussions sont rares, hormis celles de la secrétaire qui renseigne les usagers (accès aux archives, horaires d'ouverture) ou les personnes qui sortent pour téléphoner. Deux personnes âgées discutent de leur situation économique ; une autre leur dit « chut » en soufflant.

Pendant la prise de notes et l'observation, les usagers sont plutôt attentifs à notre présence, nous regardant régulièrement car nous étions plusieurs à circuler dans la salle. Certains regards se faisaient insistants.

- Les autres observation réalisée au cours du mois de mars/ avril lors de nos entretiens, et visites fréquentes :





Légendes de l'ensemble des photographies :

- **En haut à gauche** : les deux postes INA et CNC de la salle du patrimoine
- **En haut à droite** : vue d'ensemble de la salle du patrimoine de la bibliothèque Stanislas
- **En bas à gauche** : support utilisé pour ne pas abîmer les livres lors de leur consultation
- **En bas à droite** : presse ancienne
- **Ci-dessus** : démonstration par Laurence Barbier, responsable de la salle du patrimoine, de l'utilisation des coussins de lecture permettant de préserver les pages des livres anciens.

En effet, lors de nos observations dans la salle du patrimoine de la bibliothèque Stanislas, nous avons constaté une atmosphère calme, studieuse et respectueuse, renforcée par la présence d'éléments patrimoniaux. Les postes INA et CNC permettent aux usagers de consulter des archives audiovisuelles liées à l'histoire et à la culture, participant ainsi à la valorisation du patrimoine sous forme numérique. Des supports spécifiques, tels que les coussins de lecture, sont utilisés pour manipuler les ouvrages anciens avec précaution, dans le respect des exigences de conservation. Une presse ancienne, visible dans la salle, ainsi

qu'un scanner patrimonial dédié aux documents fragiles, complètent cet environnement. L'ensemble de ces dispositifs, allié à l'accompagnement du personnel, crée une ambiance particulière, propice à l'exploration et à la transmission du patrimoine dans un cadre à la fois traditionnel et technologique.

L'ambiance générale dans la salle du patrimoine se distingue par une certaine chaleur, malgré le silence et la concentration qui y règnent. Cette chaleur ne vient pas seulement de la lumière tamisée ou des matériaux boisés, mais surtout des comportements respectueux et paisibles des usagers.

Les échanges, bien que rares, sont bienveillants et discrets : des personnes âgées discutent entre elles de sujets personnels ou de leurs recherches, certains se saluent, et le personnel accueille avec attention ceux qui demandent de l'aide. La présence d'éléments anciens, comme la presse ou les coussins de lecture, renforce une atmosphère intimiste et patrimoniale, presque hors du temps. Le fait de voir des gens feuilleter calmement des archives, prendre des notes, ou simplement observer la salle en silence contribue à cette ambiance enveloppante, à la fois studieuse et chaleureuse.

Nous avons également remarqué qu'une enseignante venait de Lyon, ce qui nous a interpellés quant à la distance que certains étaient prêts à parcourir pour accéder à cette salle. Par ailleurs, sur un post Ina, nous avons constaté qu'une même personne apparaissait à deux reprises, à deux jours d'intervalle. Nous avons observé également que les personnes présentes dans la salle consultent les archives soit seules, soit accompagnées. Cela suggère que la salle est un lieu à la fois individuel et collectif

Les entretiens réalisés :

- **Entretien de Sylvie Marchand :**

Nous avons eu l'opportunité de réaliser un entretien avec Sylvie Marchand, responsable de la communication et de la formation du personnel au sein des bibliothèques de Nancy. Elle travaille dans ce domaine depuis 35 ans, dont 28 ans à la Bibliothèque Stanislas, où elle a occupé plusieurs postes avant d'accéder à ses fonctions actuelles. Elle est titulaire d'une formation en lettres ainsi qu'en bibliothéconomie.

La bibliothèque municipale de Nancy, fondée en 1750 par Stanislas Leszczynski, s'inscrit dans un réseau de bibliothèques comprenant plusieurs établissements, dont la Bibliothèque Stanislas, qui se distingue par son riche fonds patrimonial. Ce dernier comprend des manuscrits anciens, des incunables, des journaux, ainsi que des documents iconographiques, notamment en lien avec l'histoire de la Lorraine.

L'établissement est structuré autour de deux espaces principaux :

⇒ La salle de lecture, un espace en libre accès, ouvert à tous sans inscription, qui accueille un public varié, notamment de nombreux étudiants, mais aussi des usagers venus consulter ou emprunter des documents empruntables.

⇒ La salle patrimoniale, accessible sur inscription via une carte de bibliothèque gratuite, est réservée à la consultation de documents anciens et rares. On y retrouve des chercheurs travaillant sur des manuscrits ou ouvrages antérieurs à 1945, mais également des particuliers venus consulter, par exemple, des journaux d'époque dans le cadre de recherches familiales ou historiques.

La bibliothèque joue ainsi un rôle essentiel dans la conservation, l'accessibilité et la valorisation du patrimoine écrit, permettant à la fois aux chercheurs et aux citoyens d'accéder à une collection historique de grande valeur.

Dans cette dynamique de valorisation, la bibliothèque a mis en place deux postes de consultation INA, installés dans la salle du patrimoine. Lors de leur lancement, une campagne de communication avait été organisée via le site Colibris, avec la distribution de cartes postales en partenariat avec l'INA, incluant notamment les horaires d'accès à la salle. Ces postes permettent de consulter des archives audiovisuelles en lien avec l'histoire et la culture.

Pour des raisons de conservation et de sécurité, les usagers doivent être accompagnés lors de leur première utilisation des postes INA. Une fois formés, ils peuvent les utiliser en autonomie. Il est à noter que les fichiers consultés ne peuvent pas être copiés ni transférés sur une clé USB : toute consultation doit se faire sur place, ce qui implique de revenir physiquement à la bibliothèque pour accéder à nouveau à un contenu d'intérêt.

Les deux postes INA présents dans la salle sont le fruit d'un accord de partenariat entre la bibliothèque et l'INA, dans le cadre de leur rôle de dépositaires du dépôt légal. La bibliothèque collabore également avec la BNF dans le cadre de cette mission de préservation et d'accès au patrimoine audiovisuel.

- **Entretien avec Laurence Barbier (Responsable de la salle du patrimoine) :**

Nous avons eu la chance d'obtenir un entretien d'environ une heure avec Madame Laurence Barbier, responsable de la salle du patrimoine de la Bibliothèque Stanislas. Cet échange s'est déroulé dans la salle même, exceptionnellement vide ce jour-là, nous permettant d'en réaliser une analyse approfondie.

Madame Barbier, titulaire d'un DUT Métiers du Livre, a débuté sa carrière dans plusieurs bibliothèques et médiathèques avant de rejoindre l'équipe de la bibliothèque patrimoniale. Elle nous a présenté le fonctionnement de la salle, son histoire, ses ressources, ainsi que les enjeux liés à la valorisation du patrimoine écrit et audiovisuel.

Grâce à cet entretien, nous avons pu recueillir de nombreuses informations sur différents aspects de la salle :

1. Une équipe spécialisée et polyvalente :

L'équipe de la salle du patrimoine est composée de professionnels aux profils variés : certains possèdent un master en histoire ou en histoire de l'art. Leurs missions vont de

l'accueil des lecteurs à la gestion des collections en passant par la surveillance, tous œuvrant ensemble au bon fonctionnement de l'espace et à la préservation du patrimoine.

2. Histoire des collections patrimoniales :

Madame Barbier nous a rappelé que de nombreux documents conservés dans cette salle proviennent de la confiscation des bibliothèques privées lors de la Révolution française en 1789. Ces ouvrages, autrefois propriétés de nobles ou de religieux, ont été nationalisés, devenant ainsi la propriété de l'État et des citoyens. À partir du XIXe siècle, un budget public a permis d'enrichir les fonds, mais depuis 2013, ce financement a été considérablement réduit, en partie à cause de la concurrence des bibliothèques universitaires, qui disposent de moyens plus importants pour acquérir de nouveaux ouvrages.

3. Fonctionnement et accès à la salle

La salle du patrimoine est fermée au public le matin pour permettre l'organisation d'ateliers pédagogiques : éducation aux médias, coloriage, reliure, présentations de documents anciens ou encore réunions scolaires. Elle ouvre ensuite au public sur présentation d'une carte gratuite, permettant l'accès à une riche collection de documents anciens, manuscrits, cartes postales, gravures, journaux, etc.

Les documents sont classés par thématiques : art, histoire, sciences, sciences humaines... tandis que des usuels (dictionnaires, encyclopédies) sont consultables librement au premier étage. L'ensemble du fonds représente 13 kilomètres de rayonnages, dont certains sont situés à l'étage supérieur, non accessible au public. Les ouvrages y sont conservés dans des conditions optimales, protégés par du papier neutre.

L'accès à ces collections suit un protocole rigoureux :

- Mains propres et sèches (sans gel hydroalcoolique),
- Pas de gants,
- Manteaux et sacs déposés à l'extérieur,
- Seuls les crayons à papier sont autorisés,
- Photos possibles sans flash.

Madame Barbier nous a également montré comment manipuler les livres anciens : ils doivent être posés sur des coussins de lecture ou futons spécifiques respectant leur ouverture naturelle. Une baguette est utilisée pour tourner les pages sans les abîmer.

4. Un lieu vivant, ancré dans la culture locale :

La salle du patrimoine ne se limite pas à un espace de consultation. Elle participe activement à la vie culturelle de la ville :

- Ouverture lors d'événements spéciaux, comme les *Folles Soirées*, dont le thème cette année était les années 30 (musique et costumes d'époque),
- Animations pédagogiques et ateliers pour les jeunes,

-Expositions de livres rares et d'images anciennes.

5. Numérisation et valorisation du patrimoine

La salle propose un service gratuit de numérisation, accessible via un scanner spécialisé, permettant aux usagers de copier certains ouvrages sur clé USB, à condition qu'ils ne soient pas déjà numérisés.

De plus, la bibliothèque s'engage dans la valorisation du patrimoine régional via plusieurs plateformes numériques gratuites financées par la région Grand Est :

-Limédia Mosaïque : accès à des films, livres, musique et presse contemporaine.

-Limédia Galeries : fonds iconographiques et littéraires liés à la Lorraine (gravures, manuscrits, cartes postales...).

-Limédia Kiosque : presse ancienne lorraine, couvrant la période de la fin du XVIIIe siècle à 1845.

Ces outils numériques permettent de consulter des documents fragiles sans les manipuler physiquement, tout en facilitant leur accessibilité grâce aux fonctions de zoom et de recherche.

6. Les postes INA : accès au patrimoine audiovisuel

Depuis 2013, la bibliothèque est équipée de deux postes de consultation INA, situés dans la salle du patrimoine, grâce à un partenariat avec l'Institut National de l'Audiovisuel (INA). Ces postes permettent d'accéder à un vaste corpus d'archives audiovisuelles :

- >Cinéma, musique, sport, presse filmée,
- >Émissions télévisées et radiophoniques,
- >Contenus collectés au titre du dépôt légal depuis 1995,
- >Archives de plus de 13 000 sites web médias depuis 2009.

L'INA enregistre en continu, 24h/24 et 365 jours par an, les programmes de 120 chaînes de radio et de télévision, accumulant chaque année près de 1 000 000 d'heures de contenus, pour un total actuel de 12 000 000 d'heures archivées.

La consultation s'effectue via un Poste de Consultation Multimédia (PCM), accessible sur présentation d'un objet de recherche. Les recherches peuvent être effectuées par titre, auteur, date, chaîne, mot-clé ou résumé descriptif. L'outil permet également d'explorer les archives du web (par URL, site, date ou recherche plein texte).

L'accès à ces postes est réservé dans un premier temps aux personnes accompagnées, mais une fois formées, elles peuvent y accéder de manière autonome. Il est interdit de sauvegarder les contenus sur une clé USB : les consultations doivent se faire exclusivement sur place.

Madame Barbier nous a donné l'exemple d'une doctorante en recherche sur les commentateurs de handball féminin, illustrant l'intérêt scientifique de ces ressources.

Conclusion

Cet entretien nous a permis d'approfondir notre compréhension du fonctionnement de la salle du patrimoine, de ses missions de conservation et de médiation, mais aussi de la richesse de ses ressources physiques et numériques. À travers des pratiques exigeantes mais essentielles à la préservation, la Bibliothèque Stanislas affirme sa volonté de rendre le patrimoine accessible à tous, tout en respectant les exigences liées à sa conservation.

Les articles, enquêtes et lectures effectués tout au long de notre semestre :

- **Rapport "2 milliards de clics"** Enquête sur les usagers en ligne des archives de Noémie Couillard et Maylis Nouvellon pour l'agence voix /publics.

Le rapport *Deux milliards de clics* montre que les publics des archives sont très variés, avec une majorité de personnes assez fidèles et habituées à faire des recherches, souvent autour de la généalogie ou de l'histoire. On apprend aussi que beaucoup d'entre eux passent facilement du numérique au présentiel, ce qui montre que les deux usages sont liés. Le rapport insiste sur le fait que les outils numériques sont de plus en plus intégrés dans les pratiques culturelles, que ce soit pour consulter des archives, les partager sur les réseaux ou les utiliser de manière créative.

Enfin, il met en avant l'importance de rendre les contenus plus accessibles, clairs et attractifs. Tout ça donne des pistes pour poser les bonnes questions dans le questionnaire, comme qui sont les usagers, ce qu'ils font concrètement avec les outils numériques, et ce qu'ils aimeraient qu'on améliore.

- **"Les généalogistes et les Archives" de Christian Wolff (1979).** Ce texte examine l'afflux croissant des généalogistes dans les services d'archives et les défis qu'ils posent aux archivistes. Il met en évidence les tensions entre la préservation des documents et les attentes du public. L'étude souligne que les généalogistes, bien que parfois perçus comme envahissants, contribuent également à la valorisation des archives. L'article propose des solutions telles qu'une meilleure organisation des services et une discipline accrue chez les généalogistes pour faciliter leur cohabitation avec les autres chercheurs.
- L'autre article est « **La référence et l'aide aux usagers aux Archives nationales du Québec : regard sur un service en constante évolution** » d' Estelle Brisson, Sophie Morel et Julie Roy (2022).

Cet article nous permettra de mieux comprendre les différents usagers des Archives nationales du Québec et la façon dont ils mobilisent ces ressources. Il distingue plusieurs profils :

1 Les chercheurs et universitaires, qui utilisent les archives pour leurs études et analyses

2 Les généalogistes, qui y trouvent des documents essentiels pour retracer leur ascendance

3 Les citoyens et usagers juridiques, qui les consultent pour des démarches administratives et légales

4 Les professionnels des médias et de la culture, qui les exploitent dans leurs productions

5 Les enseignants et étudiants, qui les intègrent dans leurs recherches

6 Le grand public, qui découvre l'histoire à travers des expositions et des plateformes numériques.

Grâce à cette analyse, nous pourrions mieux appréhender les divers usages des archives, l'évolution des attentes des usagers et le rôle essentiel des archivistes dans l'accompagnement de ces publics. L'article met également en lumière l'impact de la numérisation, qui transforme les modes d'accès, de conservation et de transmission du patrimoine.

- **L'évolution des systèmes documentaires : l'informatique au service des archives audiovisuelles**

Auteur : Florence Larcade

Année : 1988

Résumé : Ce mémoire, réalisé à la Vidéothèque Actualités de l'INA, retrace l'évolution des systèmes documentaires de l'INA de 1949 à 1984. Il détaille la transition des fichiers manuels aux systèmes informatisés, notamment IMAGO-1 et IMAGO-2, et décrit en profondeur les postes de consultation utilisés pour l'accès aux archives audiovisuelles.

- **Le questionnaire “Les pratiques culturelles des Français”** réalisé en 2008 par le Ministère de la culture. Le questionnaire des pratiques culturelles des Français de 2008 vise à comprendre les habitudes culturelles des individus dans différents domaines. Il explore d'abord les loisirs, les sorties, les vacances et la sociabilité, puis s'intéresse aux équipements disponibles dans les foyers (ordinateurs, télévision, internet, etc.).

Il interroge aussi sur l'utilisation des outils numériques (recherches en ligne, jeux vidéo, téléchargement, blogs, réseaux sociaux), la consommation de médias (radio, musique, presse), la lecture (livres, bibliothèques), les sorties culturelles (musées, spectacles, cinéma) et les goûts artistiques. L'ensemble permet de dresser un portrait complet des usages culturels, aussi bien traditionnels que numériques. La manière dont les questions sont formulées est bien structurée et constitue un modèle utile pour la conception de notre propre

questionnaire. Par exemple, l'ajout d'une option "pas d'avis" s'avère essentiel pour garantir la fiabilité et la sincérité des réponses.